



Instituto de Asuntos Públicos  
Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana  
Universidad de Chile



## Contenido

I.	Resumen.....	3
II.	Introducción .....	4
III.	¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía? .....	5
IV.	La Alianza Global Altus .....	5
V.	Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía. ....	6
VI.	El Procedimiento. ....	7
VII.	Organizando un evento a nivel de bases a escala global. ....	8
VIII.	Observando y evaluando la estación. ....	9
IX.	Estaciones de Policía participantes .....	10
X.	Los visitantes .....	12
XI.	Evaluación General.....	17
XII.	Evaluación por área.....	19
	A. Orientación a la comunidad .....	20
	B. Condiciones Físicas.....	22
	C. Tratamiento igualitario al público .....	25
	D. Transparencia y Rendición de Cuentas .....	27
	E. Condiciones de detención. ....	30
XIII.	Estaciones de Policías mejor evaluadas. ....	32
XIV.	Buenas Iniciativas reveladas.....	41
XV.	Propuestas de los visitantes.....	47
XVI.	Conclusiones: Resultados concretos y seguimiento .....	49

## I. Resumen

Durante la semana del 21 al 27 de octubre del año 2013, se desarrolló en Chile la séptima versión de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía, actividad promovida a nivel mundial por la Alianza Altus. La coordinación local estuvo a cargo del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (**CESC**) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. CESC es un espacio de carácter académico, dedicado a la investigación, docencia y extensión, donde su principal énfasis está en aportar a la formulación de políticas públicas democráticas en materias de seguridad ciudadana y justicia, para Chile y América Latina. CESC es miembro fundador de ALTUS y ha participado y coordinando las siete versiones de esta actividad.

La Semana de Visita a Estaciones de Policía otorga a la sociedad civil una oportunidad para que observen las dependencias policiales de su sector, de modo que puedan familiarizarse con el trabajo que en ellas se realiza. Al mismo tiempo, la Semana de Visitas busca colaborar con las instituciones encargadas de la seguridad pública, haciendo sugerencias para mejorar sus servicios, junto con facilitarles una comparación con otras estaciones de policía de la región y el mundo.

En Chile, la VII versión de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía, contó con la participación de 98 estaciones en las regiones II, V, VI, VIII, XIV y Metropolitana. La visita de este amplio número de unidades policiales en un total de 29 ciudades del país implicó la movilización de 353 visitantes.

En esta versión participan las dos instituciones policiales existentes en Chile: Carabineros -policía de carácter preventivo, que ha participado en todas las versiones de la SVEP-, y la Policía de Investigaciones (PDI) -que este año participó por sexta vez. En términos logísticos, el alto mando de Carabineros de Chile seleccionó un total de 50 Comisarías a fin de que fueran visitadas por la comunidad, aumentando en 11 las unidades policiales en relación al año 2012, mientras que la Jefatura de la PDI comprometió 47 Brigadas de Investigación Criminal, aumentando en 13 las brigadas participantes.

En términos territoriales, las visitas abarcaron 58 comunas, de las cuales 36 corresponden a la Región Metropolitana; 8, a la Región de Valparaíso; 6, a la Región del Libertador B. O'Higgins; 4, a la Región del Biobío; 3, a la Región de Antofagasta; y 1 a la Región de Los Ríos.

## II. Introducción

Una de las herramientas principales de todo buen gobierno es el correcto funcionamiento de las policías, la que se mide a través de la entrega de servicios efectivos y respetuosos. A nivel mundial los ciudadanos tienen acceso al orden público primordialmente por medio de las estaciones de policía. Sin embargo, muchas recintos policiales son lugares tenebrosos de visitar que despiertan miedo en los ciudadanos locales a ser detenidos, físicamente atacados – especialmente en el caso de mujeres- insultados, amenazados, obligados a pagar un soborno o simplemente ignorados.

Si estos miedos tienen justificación o no lo cierto es que conducen a que no se denuncien delitos – especialmente los relacionados con violencia de género-, a la aplicación de una justicia vigilante y a un desdén por la policía. Estas condiciones frustran y amenazan los esfuerzos por promover tanto el desarrollo económico como la seguridad pública de una comunidad.

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** tiene el potencial para cambiar gradualmente esas dinámicas. El principal beneficio de que personas ordinarias visiten y evalúen sus estaciones de policía local no es el resultado en puntajes que obtiene cada estación, sino la relación que se establece entre la ciudadanía y la policía. Una verdadera rendición de cuentas y la mejoría de los servicios que otorga la policía son posibles a través de esta relación. Mejores servicios aumentan los niveles de confianza y fomentan que los ciudadanos denuncien delitos a la vez que incita a que los funcionarios del orden público sean más receptivos y estén más comprometidos con la comunidad.

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** plasma el principio de que el buen gobierno trata acerca de cómo los ciudadanos, líderes e instituciones públicas se relacionan entre ellos para lograr cambios<sup>1</sup>. Este evento da a los ciudadanos la oportunidad de participar en la posibilidad de mejorar el orden público, les da acceso a las estaciones de policía y al trabajo que éstas llevan a cabo. Asimismo les otorga la información necesaria para que soliciten reformas y para monitorear el progreso de dichas reformas. Para los oficiales de policía la **Semana** ofrece las oportunidades de un compromiso positivo con el público así como un incentivo para mejorar los servicios debido a que la comunidad los está observando.

Altus se enorgullece de haber ejecutado la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** por séptima vez. En noviembre del 2013<sup>2</sup>, 12.103 ciudadanos en 22 países visitaron las estaciones de policía locales. Para muchos de ellos fue su primera visita a una estación. Desde octubre del 2006, cuando Altus organizó la primera **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**, el evento se ha

---

<sup>1</sup> DFID (2006) Eliminating World Poverty Making Governance Work for the Poor: 2.3. London: DFID.

<sup>2</sup> De forma excepcional este año en Chile, la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en Chile se realizó del 21 al 27 de octubre.

expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policíacas. Se han adoptado varias reformas como resultado de la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

### III. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía?

La **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** es un evento en el cual miles de ciudadanos de todo el mundo visitan y evalúan las estaciones de policía local a través de una herramienta de evaluación simple. Al desarrollar esta herramienta y al llevar a cabo un evento global, Altus facilita un rol activo para que los ciudadanos ordinarios supervisen y mejoren los servicios policiales.

Para muchos de estos visitantes – particularmente las mujeres, los que son pobres o marginados por cualquier otra razón- la experiencia les otorga su primer acceso real al orden público local así como una plataforma para expresar sus puntos de vista respecto a cómo la policía sirve a los miembros de la comunidad.

### IV. La Alianza Global Altus

Altus es una alianza global cuyo objetivo es mejorar la seguridad ciudadana y la justicia en todos los continentes. En abril del año 2004 seis organizaciones no gubernamentales y diversos centros académicos se reunieron para crear una alianza única: ALTUS

Altus cuenta con miembros procedentes de los cinco continentes: el Instituto Vera de Justicia localizado en Nueva York, Estados Unidos; el Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía con sede en Rio de Janeiro, Brasil; el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana establecido en Santiago de Chile; la Fundación INDEM en Moscú, Rusia; el Instituto para el Desarrollo y la Comunicación localizado en Chandigarh, India y la Fundación CLEEN en Lagos, Nigeria.

La experiencia de los seis miembros de Altus permite que la alianza ofrezca una perspectiva global en cuestiones de seguridad y justicia así como una mayor capacidad para trabajar a través de los continentes logrando un mejor avance en la justicia.

Uno de los sellos distintivos de Altus es que sus miembros trabajan con los gobiernos en el estudio de problemas sociales y en la búsqueda de nuevas formas de administrar la justicia. Los resultados son por una parte, la ayuda a funcionarios públicos en la identificación y el desarrollo de modelos que han sido probados empíricamente tales como sistemas policiales respetuosos, servicios legales de calidad para los más necesitados y otras prácticas propicias que se adecuan a las

necesidades locales. Por otra parte, la consecución de reformas prácticas que benefician a la ciudadanía.

Altus ayuda a las organizaciones no gubernamentales alrededor del planeta a trabajar con el gobierno con mayor eficacia y a desempeñar un papel más importante en la implementación de soluciones basadas en los derechos frente a los problemas de injusticia.

#### **V. Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.**

Hace una década un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple para que fuera utilizada por gente ordinaria para evaluar hasta qué punto las estaciones de policía locales cuentan con las facilidades y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Imaginaron una herramienta que fuera válida en diferentes países y culturas, en lugares grandes y pequeños, urbanos y rurales. Comenzaron experimentando con un prototipo de herramienta en el año 2002 y por dos años llevaron a cabo pruebas en siete ciudades alrededor del mundo: Chandigarh, Johannesburgo, Moscú, Nueva York, Pretoria, Rio de Janeiro y Santiago.

En 2004 cuando la Alianza Global Altus fue fundada se puso a disposición un Kit de Visitas a Estaciones de Policía en la página web de la Alianza. El kit y las principales ideas del mismo generaron un interés súbito a nivel internacional por lo que Altus decidió implementar la evaluación de las estaciones a gran escala. La evaluación a gran escala requirió de una serie de modificaciones al primer kit que incluyeron reducir el número de puntos evaluados a veinte.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la primera **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. Para la preparación de este evento global los miembros de Altus organizaron visitas en sus países respectivos y formaron convenios con 76 organizaciones no gubernamentales en otros países con el objeto de entrenar a jefes de equipos locales, de conducir las visitas y de reportar los puntajes. Alrededor de 2000 personas visitaron 471 estaciones de policía en países que incluyeron Benín, Brasil, Gana, India, Latvia, Liberia, Malasia, México, Níger, Nigeria, Perú, Sri Lanka y Sudáfrica.

En cada país Altus y sus contrapartes aseguraron la cooperación de los oficiales de policía haciendo énfasis en el hecho que las visitas y el proceso de evaluación identificarían buenas prácticas así como aquellas áreas en las que se necesitarían mejoras. Altus otorgó premios a los comandantes de las estaciones de policía que obtuvieron los puntajes más altos a la vez que promovieron sus prácticas ejemplares en foros internacionales.

En octubre del 2007 Altus llevó a cabo la **II Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. Se reclutaron 181 organizaciones no gubernamentales en 22 países y a lo largo de la semana 3,603 personas visitaron 182 estaciones doblando la participación ciudadana de la **I Semana de Visitas a**

**Estaciones de Policía.** Cada miembro de Altus organizó una premiación regional y la estación de policía que obtuvo el puntaje más alto de cada región fue invitada a una premiación mundial.

El desarrollo y puesta a prueba del proceso de evaluación así como las dos primeras **Semanas de Visitas a Estaciones de Policía** fueron posibles por el apoyo de la Fundación Ford, de la Fundación de John D. y Catherine McArthur, el Open Society Institute y el Ministerio de Relaciones Internacionales del gobierno holandés. En el año 2009 el Departamento británico para el Desarrollo Internacional otorgó un financiamiento para que la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** se desarrollase por tres o más años.

## VI. El Procedimiento.

En el transcurso de una visita a una estación de policía los visitantes observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la estación y servicios que proveen. Estas áreas de observación son:

- Orientación a la comunidad
  - Condiciones Físicas
- Tratamiento igualitario al público
- Transparencia y rendición de cuentas
- Condiciones de detención.

Cada área es definida por cuatro condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos evaluados. Las condiciones y servicios que los visitantes observan y después califican son fácticos por naturaleza – por ejemplo la visibilidad de la estación y que tan fácil es de localizar, la suficiencia de los cuartos u otros establecimientos para víctimas de delitos y para que los testigos identifiquen a los agresores sin que los primeros sean vistos, la capacidad de identificar fácilmente al personal de policía y al civil tanto por uniforme o placas con nombre. Por esta razón es poco probable que la evaluación sea influenciada por la recepción o la forma en cómo respondan los policías a los visitantes.

Adicionalmente muchos de los puntos que se evalúan con respecto al tratamiento igualitario indican hasta qué medida la estación sirve a todos los miembros de la comunidad –mujeres, minorías y otros grupos que tradicionalmente tienen menos acceso a la justicia-.

Las cinco áreas de observación y muchos de los puntos evaluados en cada una de ellas reflejan estándares internacionales establecidos por las Naciones Unidas, específicamente los relacionados a derechos humanos y a la rendición de cuentas de la policía (accountability). Así, el proceso de evaluación vincula realidades locales de policiamiento con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

## VII. Organizando un evento a nivel de bases a escala global.

Para operar la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** a escala global los seis miembros de Altus establecen alianzas con organizaciones no gubernamentales en sus países y regiones respectivas que operan como productores locales o nacionales. Estas organizaciones no gubernamentales enlistan la participación de las policías locales, reclutan a residentes locales que visitaran y evaluarán las estaciones e identifican y entrenan a los individuos para que realicen la labor de jefes de equipo. Cada jefe de equipo coordina a tres o cuatro personas que estarán a cargo de visitar una estación.

Algunas de las organizaciones no gubernamentales se constituyen como contraparte con los que Altus establece acuerdos formales para coordinar las visitas a las estaciones de policía. Generalmente estas organizaciones proveen aportes financieros modestos. Otras organizaciones participantes proveen recursos humanos y materiales así como relaciones públicas para llevar a cabo la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** en sus países.

Altus trabaja para enlistar la participación de organizaciones no gubernamentales dedicadas a empoderar y mejorar las oportunidades de aquellos -que son pobres y con desventajas, tales como las mujeres, los jóvenes, minorías étnicas y religiosas, ciudadanos de la tercera edad e individuos con discapacidades- individuos que tienen menos acceso a los servicios que otorga la policía o que perciben que tienen menos acceso.

La herramienta de evaluación capta información demográfica clave sobre los visitantes: género, edad y nivel de educación, de manera tal que los organizadores locales puedan saber si la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** está alcanzado el objetivo de incluir a miembros de grupos tradicionalmente marginados. Junto con esta información, los visitantes contestan tres preguntas acerca de sí mismos que son indicadores de su nivel de acceso a la justicia: 1) ¿Es su primera visita a una estación de policía? 2) ¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses? 3) ¿Usted ha participado en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

El papel que juega una organización no gubernamental en la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** es clave para que se eleve el perfil y la credibilidad de la Semana ante los ojos de los comandantes de las policías. En un sinnúmero de ciudades el evento en sí y los preparativos del mismo han sido el punto de partida para el establecimiento de relaciones de trabajo entre organizaciones de la sociedad civil y las policías. Esta relación se caracteriza porque la policía recibe las preocupaciones y sugerencias de las organizaciones no gubernamentales mientras que éstas aprenden sobre los retos y dificultades que enfrenta el orden público local.



### VIII. Observando y evaluando la estación.

Los visitantes reciben una copia del Kit de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía en su idioma local. Hasta el día de hoy el Kit ha sido traducido a una docena de idiomas y dialectos: albanés, búlgaro, alemán, inglés, francés, hindi, húngaro, español, khasi, coreano, latvio, malayo, portugués, punjabi, ruso, español, telugu y urdu. El kit describe el proceso e incluye una forma para evaluar la estación en cada uno de los 20 puntos que conforman la evaluación. Los jefes de equipo animan a los visitantes a familiarizarse con las áreas de observación días antes de la visita puesto que no llenaran la forma durante la visita. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación así como conversaciones informales con los oficiales y personal.

Al dejar la estación el jefe de equipo convoca a los visitantes a una discusión acerca de las impresiones de la estación y a que las formas de evaluación sean llenadas. Los puntos clave de la discusión son resumidos en un reporte narrativo que el jefe de equipo redacta. Si bien el jefe de equipo promueve una discusión grupal el consenso del grupo no es el objetivo principal. Cada visitante debe decidir de manera independiente la puntuación que le asignará a cada uno de los temas que son evaluados. La puntuación deberá estar basada en lo que cada visitante observó en la estación así como en la información y opinión expresada por el grupo en general.

Usando la escala de Likert los visitantes asignan valores que van de 1 a 5 a cada uno de los 20 puntos evaluados:

1 -Totalmente inadecuado

2 –Inadecuado

3 – Adecuado

4 – Más que adecuado

5 –Excelente

Como producto de esta visita, la evaluación de los visitantes es ponderada a través de un promedio simple, entregando a las estaciones puntajes de 20 a 100, de acuerdo a la siguiente escala:

<b>Puntaje promedio</b>	<b>Categoría</b>
Más de 85	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado
De 52 a 67	Adecuado
De 36 a 51	Inadecuado
Menos de 35	Totalmente inadecuado

## IX. Estaciones de Policía participantes

Durante la Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2013 fueron visitadas estaciones de policía de las 2 agencias policiales que existen en Chile: Carabineros, cuyas labores son principalmente preventivas; y Policía de Investigaciones, dedica gran parte de su labor a la investigación criminal. Se visitaron 98 estaciones de policía en 6 regiones del país. 50 de ellas pertenecían a Carabineros de Chile y 48 a la Policía de Investigaciones. En el caso de Carabineros las estaciones de policía se llaman “Comisarías”. En lo relativo a la Policía de Investigaciones se visitaron las Brigadas de Investigación Criminal (47 estaciones) y Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores (1 estación).

### Carabineros de Chile

Es una policía nacional de carácter preventivo, técnico y militarizado, que integra las Fuerzas de Orden Público, y depende del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Sus funciones principales son la prevención del delito y la mantención del orden público, entre otras funciones.

Su unidad básica de contacto con el territorio son las Comisarías. Estas en general presentan una infraestructura similar. Las instalaciones de las Comisarías de Carabineros, que se recorren habitualmente en la Semana de Visitas, se componen de: una Sala de Guardia; Calabozos o celdas; Estacionamientos y parque vehicular; Sala de armas; Sección de Investigaciones Policiales; Sala de preparación de turno; Sala de reconocimiento de imputados; Oficina de Violencia intrafamiliar y presunta desgracia; Oficina de Asuntos Comunitarios; entre otras instalaciones.

Las Comisarías, además de recibir denuncias y constancias, realizan trabajo comunitario con los residentes de los territorios que atiende, van a capacitaciones, charlas y realizan reuniones con los comités de seguridad de las juntas vecinales.

### Policía de Investigaciones de Chile

Es una policía nacional, de carácter civil, profesional, técnico y científico, que integra las Fuerzas de Orden Público, y depende del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Su función principal es investigar los delitos de conformidad a las instrucciones que dicte el Ministerio Público, entre otras funciones.

Policía de Investigaciones cuenta con Brigadas de Investigación Criminal y Brigadas especializadas. Mientras que las Brigadas Especializadas, se dedican a un solo tipo de delito, las BICRIM, 90 a lo largo del país, corresponden a la unidad básica de investigación, está compuesta por detectives que investigan todo tipo de delitos.

Esta unidad, aunque realiza una labor principalmente investigativa, también realiza labores preventivas y recibe denuncias del público general. Si bien esta Policía no tiene una orientación principalmente comunitaria, se ha instalado progresivamente la necesidad de mejorar la relación con el entorno y mejorar la atención entregada al público.

Durante la VII Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía se visitan y evalúan en total 98 unidades policiales de ambas policías del país: 47 Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) de Policía de Investigaciones, y Menores de Policía de Investigaciones; y 50 Comisarías de Carabineros. Como se observa en la Tabla 1, 97 unidades visitadas pertenecen a 6 regiones del país: Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Los Ríos. Las estaciones participantes se concentran en la zona central del país, teniendo una alta presencia las BICRIM y Comisarías de la región Metropolitana, seguida por la Región de Valparaíso.

Los funcionarios policiales que realizan las visitas a las estaciones son receptivos y amables en el trato con los participantes. Responden a las preguntas, realizan un recorrido completo por sus estaciones y hacen de la experiencia una actividad provechosa e informativa. Durante las visitas también se explica el funcionamiento de las estaciones policiales, cómo se distribuyen las actividades y los patrullajes, las estrategias para acercarse a la comunidad, entre otros aspectos. En suma, la diversidad de labores que le corresponde a la estación de policía.

Tabla 1: Unidades policiales por región y ciudad

REGIÓN	CIUDAD	Nº ESTACIONES DE POLICÍA PARTICIPANTES	
<b>Antofagasta</b>	Antofagasta	3	
	Calama	1	
	Tocopilla	1	
<b>Valparaíso</b>	Algarrobo	1	
	Limache	1	
	Los Andes	1	
	Quillota	2	
	Quilpué	1	
	San Antonio	1	
	Valparaíso	2	
	Villa Alemana	1	
	Viña del Mar	3	
	<b>Metropolitana</b>	Gran Santiago	53
		Buín	2
Colina		1	
Melipilla		2	
Peñaflor		1	
Talagante		2	
<b>O'Higgins</b>		Graneros	1
	Rancagua	1	
	Rengo	2	
	San Fernando	2	
	Santa Cruz	2	
	San Vicente	2	
<b>Biobío</b>	Concepción	2	
	Coronel	2	
	San Pedro de la Paz	1	
	Talcahuano	2	
<b>De Los Ríos</b>	Valdivia	1	
<b>Total</b>		<b>97</b>	

A continuación se presentan citas que ejemplifican lo descrito anteriormente:

*“Antes de iniciar el recorrido se dio una conversación inicial para explicar algo de la historia de las dependencias en las que funciona la estación”.*

*“En general existió una impresión positiva, de adecuada disposición frente a la visita y de apertura frente a evidenciar sus procedimientos internos y funciones de c/u de las unidades. En primera instancia el Jefe de Unidad recibe al equipo de visitantes, mostrándose colaborativo y con excelente disposición frente a la visita, poniendo a disposición al equipo de trabajo, quienes a su vez de igual forma se muestran colaborativos frente a consultas realizadas”.*

Para ambas policías, participar en la Semana de Visitas es importante, pues les entrega la oportunidad de dar a conocer su labor a la ciudadanía, explicar sus dinámicas internas de trabajo, y también de dar cuenta de los recursos (humanos, físicos, presupuestarios, entre otros) de los que disponen. Las policías indicaron que las sugerencias de años anteriores realizadas en el marco de la SVEP, les fueron útiles para implementar mejoras simples dentro de las estaciones, tanto en las labores que realizan como en la atención prestada al público. De igual forma, tanto este año como en versiones anteriores de la SVEP, algunos jefes de unidad han indicado que una mala evaluación puede ser útil para que se les entreguen más recursos con el objetivo de mejorar las condiciones de la estación de policía, y el servicio que estas entregan. Este evento, además, los acerca a la comunidad permitiendo establecer redes de colaboración con los visitantes, los que muchas veces pertenecen a organizaciones que buscan relacionarse con las policías.

#### **X. Los visitantes**

La Semana de Visitas a Estaciones de Policía se realiza gracias a la colaboración de las personas que de forma voluntaria se comprometen con la iniciativa, y además enriquecen desde su expertiz profesional y conocimiento de las realidades locales, la evaluación que se realiza a las policías. Entre estas personas se cuentan miembros de la sociedad civil, vecinas y vecinos de los territorios donde se encuentran las estaciones de policía, organizaciones no gubernamentales, municipalidades, instituciones públicas, fundaciones y corporaciones. Durante el 2013 participaron las siguientes organizaciones: Corporación Opción, Servicio Paz y Justicia, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Fundación Nacional de Discapacitados, la Fundación Iguales, Movimiento de Integración y Liberación Homosexual, Asociación Cristiana de Jóvenes, Servicio Nacional de la Mujer a través de sus Centros de la Mujer y Centro de Prevención y Atención Reparatoria para Mujeres Víctimas de Agresiones Sexuales, Subsecretaría de Prevención del Delito a través de los Centros de Apoyo a Víctimas y Programa Barrio en Paz Residencial, y Corporación de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia a través de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

A continuación se presenta una tabla que da cuenta brevemente del tipo de organización participante y el principal ámbito en que trabaja.

Nombre de la organización	Tipo	Principal ámbito
<b>Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAJ)</b>	Organización estatal	Organización encargada de entregar representación judicial, terapia reparatoria, acompañamiento social y asesoría e información especializada y gratuita a personas que han sido víctimas de delitos violentos.
<b>Centro de Apoyo a Víctimas (SPD)</b>	Organización estatal	Organización encargada de entregar apoyo y contribuir a la reparación de personas que han sido víctimas de delitos.
<b>Centro de la Mujer (SERNAM)</b>	Organización estatal	Organización en torno a temáticas de género
<b>Centro de Prevención y Atención Reparatoria para Mujeres Víctimas de Agresiones Sexuales (SERNAM)</b>	Organización estatal	Organización en torno a temáticas de género
<b>Corporación de Desarrollo Social/ Asociación Cristiana de Jóvenes</b>	Organización sin fines de lucro	Organización que trabaja con niños y jóvenes en conflicto con la justicia y en situación de riesgo social.
<b>Corporación Opción</b>	Organización sin fines de lucro	Organización enfocada en proteger y defender los derechos de niños, niñas y adolescentes
<b>Fundación Nacional de Discapacitados</b>	Organización sin fines de lucro	Organización enfocada en temas de discapacidad.
<b>Fundación Iguales</b>	Organización sin fines de lucro	Organización enfocada en temas de diversidad sexual.
<b>Instituto Nacional de Derechos Humanos</b>	Corporación autónoma de derecho público	Organización encargada de cautelar y promover la plena vigencia de los derechos humanos.
<b>Movimiento de Integración y Liberación Homosexual</b>	Organización no gubernamental	Organismo enfocado en la defensa de los derechos de las minorías sexuales.
<b>Municipalidades</b>	Organización estatal	Administración de las comunas
<b>Servicio Paz y Justicia</b>	Organización sin fines de lucro	Organización que trabaja en temas de infancia, juventud, prevención y tratamiento de consumo de drogas y educación

En relación a quienes lideraron los grupos de visitantes, las jefas y jefes de equipo fueron por lo general personas que habían participado en versiones anteriores de la Semana de Visitas. Algunos de ellos provenían de las organizaciones participantes, otros de municipalidades de las distintas comunas, o eran colaboradores de la red del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Sin embargo, también se contó con la participación de nuevos jefes y jefas de equipo, que colaboraban por primera vez con la SVEP, y que provienen de organizaciones que a partir de esta versión se han sumado a las instituciones que colaboran en el desarrollo de la Semana de Visitas.

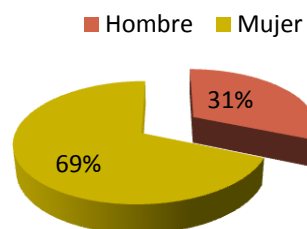
Por medio de contactos en las municipalidades de distintas comunas, se incorporó a habitantes de los sectores en que se encuentran algunas de las estaciones de policía visitadas. Se invitó a los encargados de seguridad de las municipalidades, los que a su vez invitaron a dirigentes de organizaciones vecinales y habitantes del sector. Además, los distintos programas y servicios gubernamentales, así como las ONG'S con presencia en las comunas, invitaron a sus usuarios, lo que permitió incorporar a la comunidad a la cual las estaciones de policía prestan servicios. Entre las razones que indican los visitantes para participar de la Semana de Visitas, se cuentan: la oportunidad de supervisar el trabajo policial, identificar si se habían logrado avances luego de las visitas anteriores, difundir luego de la visita cómo se realiza la labor policial y los servicios que estos prestan. También se considera interesante participar de una iniciativa de alcance internacional y que busca evaluar los servicios prestados por las policías. Los visitantes consideraron útil la iniciativa porque permite establecer redes con la policía local y dar a conocer los servicios que las organizaciones con presencia local, prestan en la comuna. En este sentido la posibilidad de colaboración y trabajo conjunto con las policías se considera de gran utilidad y es una fuente de motivación para seguir participando de la Semana de Visitas.

Como estrategia para integrar a visitantes de grupos vulnerables y/o marginados se convocó a participar a distintas organizaciones que trabajan con esta población, con el objetivo de que ellos invitaran a participar de la SVEP a sus usuarios. A través de las distintas organizaciones colaboradoras el año 2013 participaron de la Semana de Visitas minorías sexuales, personas con discapacidad física y mental, víctimas de delitos en general, vecinos de zonas de alta vulneración social, entre otros.

Adicionalmente, como ya es una constante para el equipo organizador, se hace un esfuerzo por mantener una alta participación femenina, lo que se logra integrando a diversas organizaciones que trabajan en el tema de género. Esto se ve reflejado en la caracterización de los visitantes, donde se observa que un 68 % de las visitantes son mujeres.

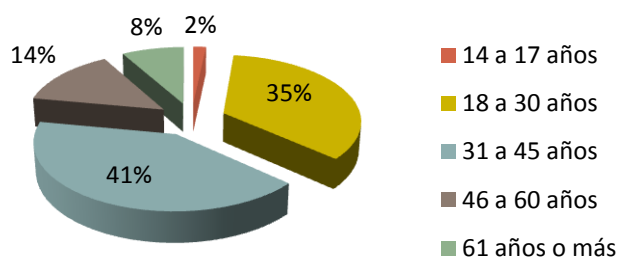
Durante la Semana de Visitas a Estaciones de Policía se movilizaron 353 mujeres y hombres, de todas las edades y niveles educacionales. Como se presenta en el Gráfico 1, un 68% de los visitantes fueron mujeres, mientras que el 22% fueron hombres.

**Gráfico 1: Distribución de visitantes según sexo**



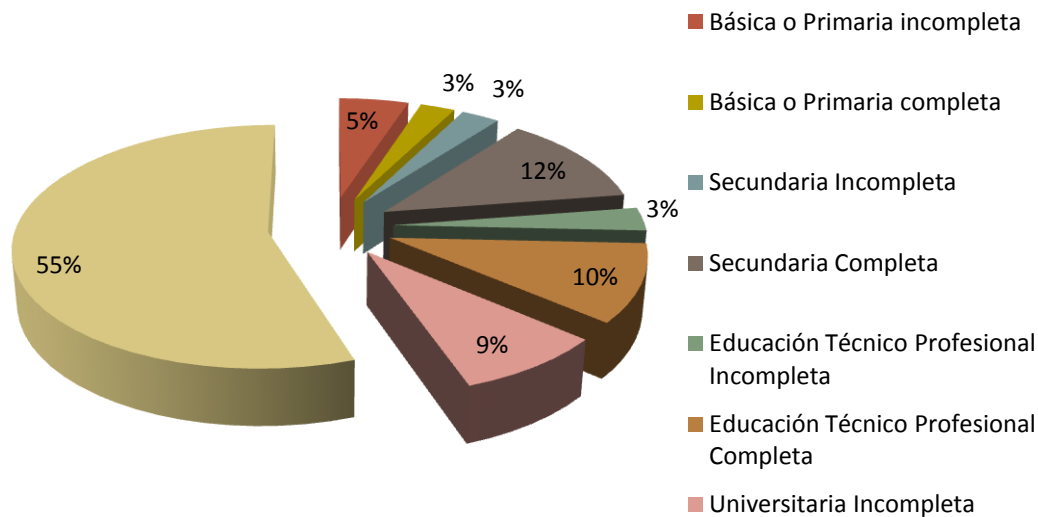
Por su parte, la edad de los visitantes fue en promedio de 37,6 años, donde el mínimo de edad fue de 16 años y el máximo de 78 años. Al respecto, se observa en el Gráfico 2 que un 41% de los visitantes declaran tener entre 31 y 45 años, un 35% indican pertenecer al grupo de 18 a 30 años, y un 14% declara tener de 46 a 60 años. Los grupos de 14 a 17 años y 61 años o más participan en menor medida, representando un 2 y 8% de los visitantes respectivamente.

**Gráfico 2: Distribución de los visitantes según edad**



En cuanto al nivel educacional de los visitantes, un porcentaje mayoritario, correspondiente al 56%, posee educación universitaria completa. Según se observa en el gráfico 3, le sigue con un 12% el nivel de educación secundaria completa, con un 10% la educación técnico profesional completa, con un 8% la educación universitaria incompleta, luego con un 5% la educación básica incompleta, y finalmente con un 3% en cada uno, los niveles de educación primaria incompleta, educación secundaria incompleta, y educación técnico profesional incompleta.

**Gráfico 3: Distribución de visitantes según nivel educacional**



Uno de los desafíos que sigue estando presente en la convocatoria de la Semana de Visitas es coordinar la participación de asociaciones de inmigrantes o grupos que trabajen en el tema.

Del mismo modo, ha resultado difícil integrar a la población de 14 a 20 años, la que se muestra reticente a participar de las visitas. Para superar esta dificultad se solicita especialmente a los jefes de equipo que recluten visitantes jóvenes, logrando un escaso éxito.

Cabe reconocer la experiencia de la visitas en Santa Cruz donde la jefa de equipo convoca a jóvenes atendidas por la organización que lidera la visita, la Corporación Opción. El equipo estuvo compuesto en su mayoría por mujeres jóvenes, sobre los 16 años, estudiantes de la comuna. La jefa de equipo indica que las jóvenes “no conocían los servicios policiales, ni la función de estos, mostrándose muy críticas respecto de la detención y permanencia de personas en calabozos”. Respecto a un cambio de opinión en las jóvenes luego de realizar la visita la jefa de equipo indica que si hubo un cambio de opinión en las visitantes. Al respecto destaca que la visita proporciona “un mayor conocimiento que permite entender y conocer la visión policial, contando con un mayor conocimiento respecto de las acciones realizadas y los diversos procedimientos, logrando conocer espacios que no son de conocimiento del resto de las personas.”

A continuación se presentan algunos comentarios de los participantes:

*“El subprefecto tuvo que escuchar los reclamos de una de las visitantes, respecto de la visión que ella tenía del vínculo o cercanía de PDI con la comunidad. Le explicó su procedimiento y quedaron contactados para que PDI participará más en las acciones que las organizaciones sociales implementan en la comuna”. (BICRIM La Reina)*



*“Desde el subprefecto quedó abierta la invitación para que las profesionales del Centro de la Mujer se acerquen a la unidad y puedan colaborar en actividades de mutuo interés, además las visitantes se mostraron muy entusiasmadas de aprovechar este nexo para realizar capacitaciones, charlas u otro tipo de actividades con la PDI.” (BICRIM Maipú)*

*“La sensación generalizada fue, luego de constatar los cambios, que estas visitas sí tenían una razón importante de ser, al permitir no sólo mejoras en la estación policial sino que permitir también, mejorar las condiciones de los posibles detenidos, reforzando con ello un enfoque de Derechos Humanos en las instituciones policiales”.(BICRIM Pudahuel)*

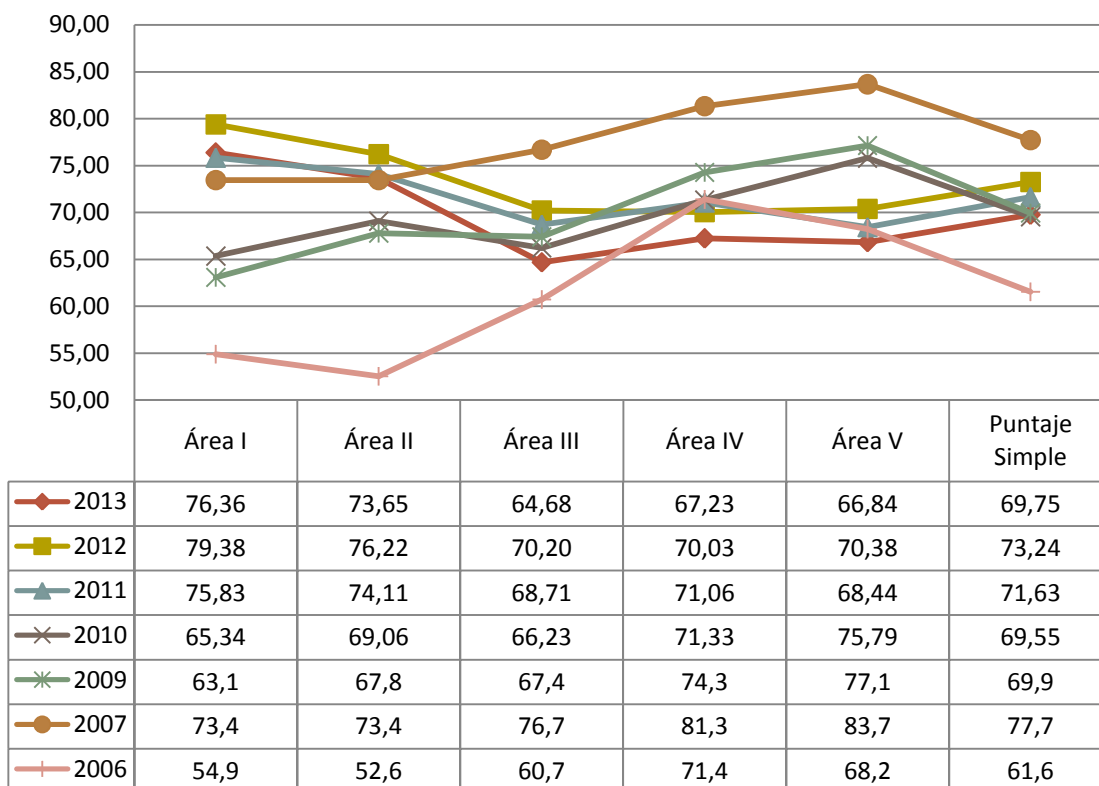
*“La visita sirvió a los visitantes para fortalecer ese trabajo en red y saber cómo desempeñan su labor los funcionarios. Esta actividad sirvió también para comprender que la policía tiene la capacidad de desarrollar algunas tareas en conjunto con la comunidad y los profesionales de las instituciones.” (BICRIM Lo Espejo)*

*“La visita se reconoce como fundamental para el trabajo que realiza la OPD y también como una oportunidad para empoderar a la sociedad en la protección de derechos. Si las familias (usuarios) reciben buena acogida desde las policías eso mejora la disposición a realizar denuncias.” (BICRIM Talagante)*

## **XI. Evaluación General**

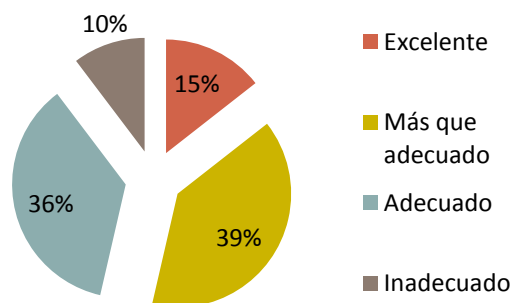
Durante la Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2013, las unidades evaluadas obtuvieron en promedio un puntaje de 69,75 puntos, con un mínimo de 38,67 y un máximo de 100 puntos. Al comparar con años anteriores, el Gráfico 4 da cuenta de un descenso en el puntaje promedio por estación. En relación al año 2012 por ejemplo, el puntaje baja en 3,49 puntos. El Gráfico además, presenta los puntajes promedio para cada área de evaluación. Para el año 2013 se obtiene en promedio 76,36 puntos en Orientación a la Comunidad (Área I); 73,65 puntos en Condiciones Físicas (Área II); 64,68 puntos en Igualdad de Tratamiento al Público (Área III); 67,23 puntos en el área de Transparencia y Rendición de Cuentas (Área IV); y 66, 84 puntos en Condiciones de Detención (Área V).

**Gráfico 4: Promedio año a año para Chile por área**



Al agrupar las estaciones de acuerdo a rangos de puntaje promedio obtenido (Excelente, Más que adecuado, Adecuado, Inadecuado), el Gráfico 5 muestra que las estaciones de ambas policías en general son consideradas Más que adecuadas (39%), Adecuadas (36%) o Excelentes (15%) y que solo un 10% de las 97 estaciones es considerada como inadecuada para entregar un buen servicio al público.

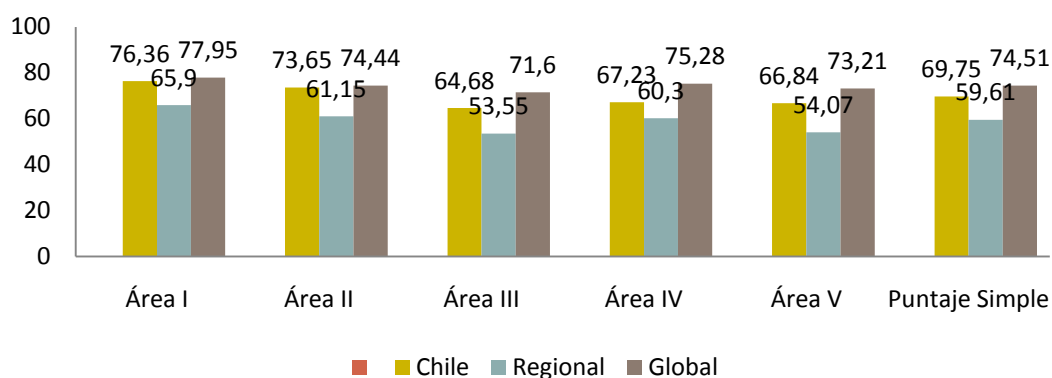
**Gráfico 5: Estaciones agrupadas según puntaje promedio obtenido**



En relación a los niveles regional y global, el puntaje promedio por estación de Chile se ubica sobre el promedio regional y bajo la cifra mundial. Según se indica en el Gráfico 6, mientras el promedio

mundial por estación es de 74,56 puntos, Chile obtiene 69,75 puntos, y el promedio regional (Latinoamérica hispanoparlante) llega a 59,61 puntos. En todas las áreas de evaluación, el puntaje obtenido por las estaciones chilenas sigue la tendencia anterior, supera el promedio regional, pero se ubica bajo el promedio global. Al comparar Chile con su contexto regional, se destacan cuatro áreas de evaluación donde existe una diferencia importante con el promedio regional. En el área I, Orientación a la Comunidad, Chile obtiene 76,36 puntos, donde el promedio regional es de 65,9. En el área II, Condiciones Físicas, Chile obtiene 73,65 puntos, mientras que el promedio regional es de 61,15. Esta diferencia se observa también en el área III, Tratamiento Igualitario al Público, categoría en la cual Chile obtiene 64,68 y el promedio regional es de 53,55 puntos. Y en el área V, Condiciones de Detención, donde el promedio regional en Latinoamérica es de 54,07, Chile obtiene 66,84 puntos.

**Gráfico 6: Promedio por nivel por área 2013**



## XII. Evaluación por área

Para cada área, especificar el puntaje promedio obtenido en el país, el puntaje menor y el mayor, relatos de los visitantes respecto a las observaciones en cada área, entre otros aspectos relevantes. A modo de ejemplo, se presenta el apartado sobre orientación a la comunidad elaborado para el informe de Chile 2013.

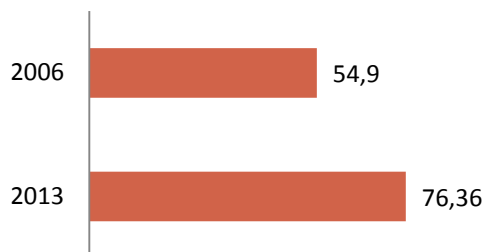
## A. Orientación a la comunidad

### Se observa y evalúa:

- Ubicación de la Estación de Policía
- Espacio e instalaciones adecuadas para atender al público que llega para reportar delitos o para hacer otras peticiones
- Información disponible sobre cómo informar de un delito y/u obtener servicios
- Personal destinado para atender al público y/o informar de delitos

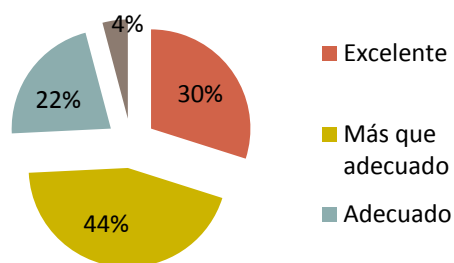
El puntaje promedio por estación en el área I, Orientación a la comunidad, fue de 76,36 puntos, aumentando 21,46 desde su primera medición en 2006 (Gráfico 7). Los puntajes se dispersan desde un mínimo de 46,67 puntos a un puntaje máximo de 100.

**Gráfico 7: Evolución del promedio obtenido en el área Orientación a la Comunidad (2006 y 2013).**



Si se agrupa a las estaciones por rango de evaluación observamos que un 30% fueron evaluadas como excelentes, un 44% como más que adecuadas, y un 22% como adecuadas. Solo un 4% es evaluada negativamente con puntajes menores a 51 puntos, lo que las califica como inadecuadas (Gráfico 8).

**Gráfico 8: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área Orientación a la Comunidad.**





**Ilustración 1: Buzón para sugerencias, 12ª Comisaría de San Miguel.**

Se destacan en esta área de evaluación con puntajes por sobre 93 puntos la 4ª Comisaría de Quillota, la BICRIM Buin, la BICRIM Peñaflor, la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, la BICRIM Quillota, la BICRIM San Fernando, la BICRIM Peñalolén, la BICRIM Lo Barnechea y la 12ª Comisaría de San Miguel, donde los visitantes identifican acciones positivas orientadas a mejorar la orientación a la comunidad de las unidades.

En el caso de la 12ª Comisaría de San Miguel, el equipo visitante destacó buena disposición del jefe de unidad y de los funcionarios, la apertura a la comunidad y el esmero para atender bien al público.

La Comisaría destaca además por mantener una buena relación con las organizaciones y autoridades comunales, y por las instalaciones que posee tanto para el público como para sus funcionarios.

En la BICRIM Buin el jefe de equipo indica que el grupo tuvo una excelente impresión, y un trato muy cordial y agradable con los funcionarios. Se destaca la preocupación por mantener y consolidar la calidad de atención al público y la infraestructura de la unidad. Se reconoce además la disposición de información para el público; la preocupación por mantener el entorno, los jardines y los juegos infantiles; además se destaca la coordinación con las autoridades y la comunidad para realizar medidas preventivas.



**Ilustración 2: Mural con información para el público, Bicrim Buin**



**Ilustración 3: Jardín y juegos infantiles, Bicrim Buin.**

Finalmente, en la 4ª Comisaría de Quillota, se destacó la disposición del Comisario y los funcionarios encargados de conducir la visita, para mostrar las dependencias de la unidad y

responder a las preguntas de los visitantes. Se reconoció también la existencia de estadísticas e indicadores de delitos para el público.

La jefa de equipo indico que se destacó especialmente *“la relación que han logrado establecer con la comunidad, a través, del trabajo de la patrulla comunitaria, de las reuniones con el Municipio, Gobernación y Comunidades para establecer estrategias conjuntas frente al tema de los delitos”*.



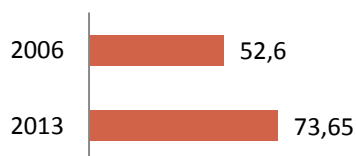
**Ilustración 4: Hall de ingreso, 4ª Comisaría de Quillota.**

## B. Condiciones Físicas

Se observa y evalúa:

- Orden y limpieza de la estación de policía
- Condición del edificio y de los muebles
- Condiciones de trabajo para el personal de la estación de policía
- Condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos

**Gráfico 9: Evolución del promedio obtenido en el área Condiciones Físicas (2006 y 2013)**



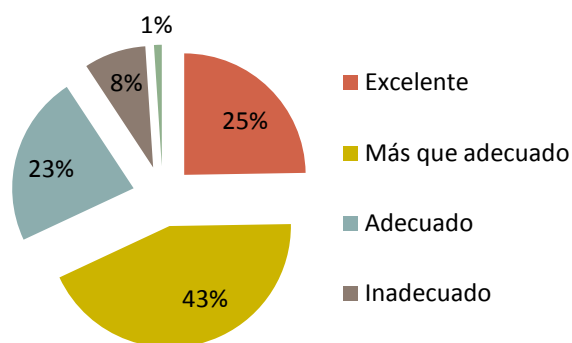
En el área II, Condiciones Físicas, los visitantes evalúan con un puntaje promedio de 73,65 puntos a las unidades de Carabineros y la Policía de Investigaciones, aumentando 21,46 puntos la evaluación desde su primera medición en 2006 (Gráfico 9). Los puntajes en esta área oscilan entre un mínimo de 31,64 puntos, hasta un puntaje máximo de 100 puntos.

Al agrupar las estaciones acuerdo a rangos de evaluación, se observa que en Condiciones Físicas un 25% de las estaciones es evaluada como excelente, un 43% como más que adecuado, y un 23%

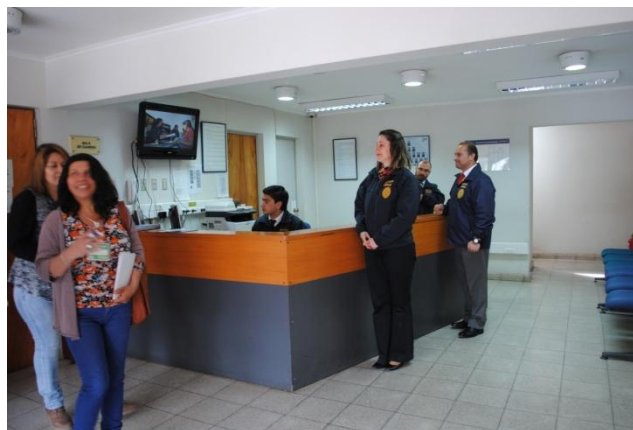


como adecuado. Solo un 9% es evaluada negativamente con puntajes menores a 51 puntos, lo que las califica como inadecuado o totalmente inadecuada (Gráfico 10).

**Gráfico 10: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área Condiciones Físicas**



Se destacan en esta área de evaluación, con puntajes sobre 95 puntos, la 4ª Comisaría de Quillota, la BICRIM Buin, la BICRIM Peñaflor, la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, la BICRIM Quillota, la BICRIM San Fernando, la BICRIM Peñalolén, BICRIM Lo Barnechea, la 12ª Comisaría de San Miguel, y la 2ª Comisaría de Graneros.



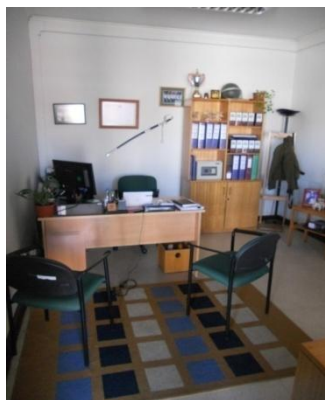
**Ilustración 5: Sala de guardia, Bicrim San Fernando.**

En la BICRIM San Fernando se destaca la limpieza y el orden que se mantiene en la unidad. La jefa de equipo indica que *“el edificio donde está instalada la brigada es de reciente construcción, y por lo tanto con amplios espacios para la atención de público y casos que involucran una protección de la identidad”*. Además se evalúan positivamente las buenas condiciones en que se encuentra el mobiliario físico y la mantención de equipos tecnológicos modernos.

Los visitantes de la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua evaluaron positivamente las condiciones físicas de la estación. Se destacó la disposición de servicios para el personal (número de baños, enfermería, peluquería y lavandería) así como que existiera un mobiliario y equipos tecnológicos suficientes y adecuados para que todos los funcionarios pudieran realizar su labor. También se destacaron los espacios destinados al ingreso de testigos, de denunciante y de público.



**Ilustración 6: Baño de mujeres en zona de oficinas, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**



**Ilustración 7: Oficina de personal, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**

En la 4ª Comisaría de Quillota se destacó el orden y limpieza de las dependencias, así como la disponibilidad de espacios para que víctimas de Violencia Intrafamiliar puedan realizar denuncias o para que quienes acuden a denunciar un delito puedan identificar imputado.



**Ilustración 8: Espacio para reconocimiento de imputados, 4ª Comisaría de Quillota.**



**Ilustración 9: Patio interior, 4ª Comisaría de Quillota**



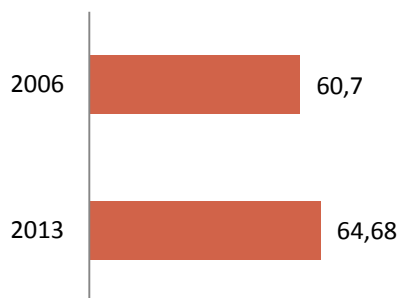
### C. Tratamiento igualitario al público

#### Se observa y evalúa:

- Disponibilidad de instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad
- Instalaciones y condiciones especialmente disponibles para mujeres
- Disponibilidad de servicios para que las personas con discapacidad física puedan acceder a la estación de policía
- Información y servicios especialmente disponibles para las minorías

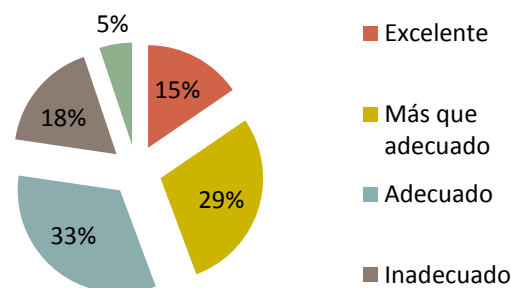
El puntaje promedio por estación en el Área III, Tratamiento Igualitario al Público es de 64,68 puntos. Los puntajes se dispersan desde un mínimo de 26,25 puntos a un puntaje máximo de 100. En cuanto a evolución en el tiempo esta área crece en 3,98 puntos considerando la medición hecha en 2006 versus el puntaje obtenido en 2013.

**Gráfico 11: Evolución del promedio obtenido en el área Tratamiento Igualitario al Público (2006 y 2013)**



Si se agrupa a las estaciones por rango de evaluación observamos que un 15% fueron evaluadas como excelentes, un 29% como más que adecuado, y un 33% como adecuado. En esta área un 18% fueron evaluadas como inadecuadas y un 5% como totalmente inadecuadas (Gráfico 12).

**Gráfico 12: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área Tratamiento Igualitario al público.**



Se destacan en esta área de evaluación, con puntajes sobre 95 puntos, la BICRIM Buin, la 4ª Comisaría de Quillota, la BICRIM Peñaflore, la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, la BICRIM Quillota y la BICRIM San Fernando.

En la visita a la BICRIM Peñaflore la jefa de equipo indica que “al recorrer la estación se observa que existen rampas, silla de ruedas y baños exclusivos para personas con movilidad reducida, mujeres, niños, detenidos y público en general. Todas ellas con su identificación en las puertas. Además en la unidad existen oficinas y dependencias de la unidad que están especialmente acondicionadas y con acceso diferenciado para las víctimas de delitos sexuales y mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar”.



**Ilustración 10: Estacionamiento para personas con discapacidad física, Bicrim Peñaflore.**



**Ilustración 11: Sala de guardia y silla de ruedas para el público, Bicrim Peñaflore.**

En la BICRIM Buin se presentan los derechos de la víctima y del detenido, en distintos idiomas (español, mapudungún, inglés y francés).



**Ilustración 12: Derechos de la víctima en español e inglés, Bicrim Buin.**



**Ilustración 13: Derechos del detenido en Mapudungún y Francés, Bicrim Buin.**

Se considera como destacable también la disposición de baño y accesos para personas discapacitadas. Se reconoce además la existencia de una oficina especial para entrevistar a menores, a víctimas de violencia sexual o violencia intrafamiliar.

En las distintas visitas realizadas se resaltó especialmente cuando las estaciones de policía disponían de oficinas especiales para atender casos de violencia intrafamiliar o algún otro delito de similares características. Se reconoció que estos espacios proporcionan privacidad y un espacio más seguro y acogedor para que las víctimas puedan realizar sus denuncias.

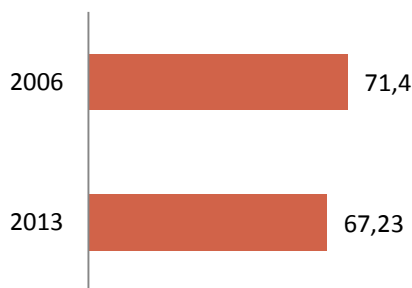
#### D. Transparencia y Rendición de Cuentas

Se observa y evalúa:

- Información disponible para el público sobre patrones de delitos en el área atendida por la estación de policía
- Información disponible para el público con respecto al desempeño de la estación de policía
- Disponibilidad de información respecto de cómo hacer una queja contra la policía por mala conducta
- Identificación del personal de la estación de policía

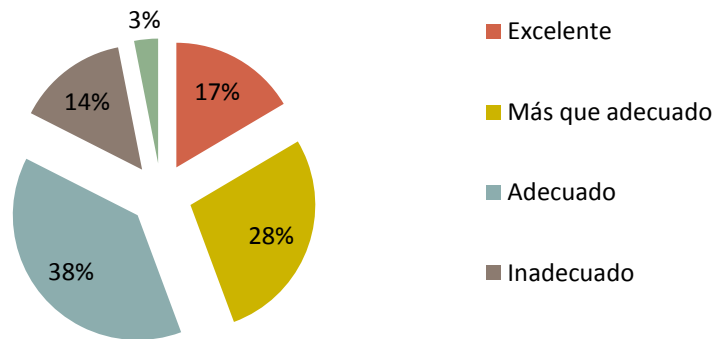
En el área IV, Transparencia y rendición de cuentas, el puntaje promedio fue de 67,22, con una dispersión entre los 32 puntos como puntaje mínimo y 100 puntos como puntaje máximo. Al comparar el puntaje obtenido en 2006 en esta categoría, se observa un descenso de 4,17 puntos con respecto al año en que se inician la Semana de Visitas, cuando el puntaje promedio obtenido fue de 71,4 puntos (Gráfico 13).

**Gráfico 13: Evolución del promedio obtenido en el área Transparencia y rendición de cuentas (2006 y 2013).**



Al agrupar las estaciones por rango de evaluación, observamos que un 17% de las estaciones son calificadas como excelentes, un 28% como más que adecuadas, y un 38% como adecuadas. En esta área de evaluación, un 14% fueron consideradas inadecuadas, y un 3% totalmente inadecuadas (Gráfico 14).

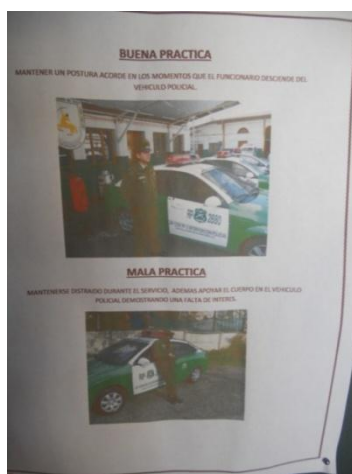
**Gráfico 14: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área Transparencia y rendición de cuentas.**



Se destacan en esta área de evaluación, con puntajes sobre 95 puntos, la 4ª Comisaría de Quillota, la BICRIM Buin, la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, la BICRIM Peñaflor, la BICRIM Quillota, la BICRIM San Fernando y la BICRIM Peñalolén.

En la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua el jefe de equipo indica que *“en el frontis de la estación está publicada la información a la comunidad respecto a tipos de delitos a nivel comunal, geo-referenciación, números de servicios comunales de emergencia (para garantizar su correcto uso), actividades comunitarias, etc”*

Además se encuentran publicadas en un mural a la vista del público, comparaciones entre buenas y malas prácticas policiales, con ejemplos de la conducta de los funcionarios de la estación.



**Ilustración 16: Buenas y malas prácticas policiales, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**



**Ilustración 17: Información delictual por cuadrantes, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**

En esta área de evaluación, los visitantes reconocieron también la labor de la 54ª Comisaría de Huechuraba en cuanto a la transparencia de la información ofrecida (referente a los procedimientos policiales, datos delictuales de la comuna, entre otros) y su disposición para el público. También se destacó la presencia de un buzón para sugerencias y reclamos, de fácil acceso para las personas que acuden a la estación policial.



**Ilustración 18: Mural con información estadística, 54ª Comisaría de Huechuraba.**

**Ilustración 19: Buzón para sugerencias y reclamos, 54ª Comisaría de Huechuraba.**

Otra estación destacada en esta área fue la BICRIM Macul donde se observó que la información dispuesta para el público se encontraba presenta de forma clara y útil, además se informa el nombre de los funcionarios encargados de la unidad durante el día al público.



**Ilustración 20: Información policial de interés para el público, Bicrim Macul.**

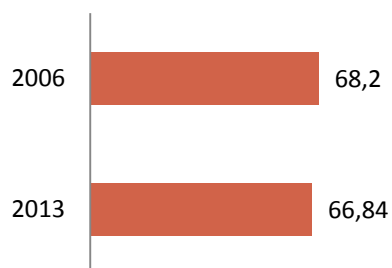
## E. Condiciones de detención.

### Se observa y evalúa:

- Condiciones de seguridad del área de detención
- Identificación de los detenidos
- Instalaciones y condiciones para que abogados, familiares u otras personas visiten a los detenidos
- Condiciones sanitarias del área de detención

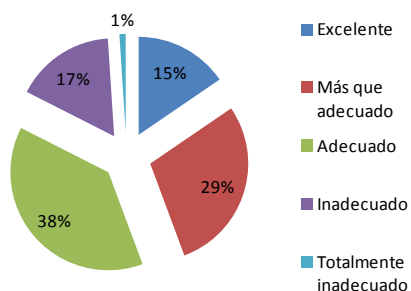
Finalmente, en el área V, Condiciones de Detención, los visitantes evalúan con un puntaje promedio de 66,84 puntos a las unidades de Carabineros y Policía de Investigaciones, descendiendo 1,36 puntos desde su primera medición en 2006 (Gráfico 15). Los puntajes en esta área oscilan entre un mínimo 28,33, y un máximo de 100 puntos.

**Gráfico 15: Evolución del promedio obtenido en el área Condiciones de detención (2006 y 2013).**



Si se agrupa a las estaciones por rango de evaluación, observamos que un 15% fueron evaluadas como excelentes, un 29% como más que adecuadas, y un 38% como adecuadas. En esta área un 17% fueron evaluadas como inadecuadas y un 1% como totalmente inadecuadas (Gráfico 16).

**Gráfico 16: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área Condiciones de detención.**







### XIII. Estaciones de Policías mejor evaluadas.

#### Primer Lugar Policía de Investigaciones: Brigada de Investigación Criminal Buin<sup>3</sup>



**Ilustración 26: Fachada, Brigada de Investigación Criminal Buin.**

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Los visitantes evalúan positivamente el servicio entregado por la Brigada de Investigación Criminal. El jefe de equipo indica que el grupo tuvo una excelente impresión debido al trato cordial y agradable de los funcionarios de la unidad. Durante el recorrido el jefe de la estación respondió a las interrogantes planteadas por los visitantes de forma clara y transparente.

Se destaca en un primer punto la preocupación constante por mejorar las condiciones del recinto policial en relación a las observaciones que se realizaron en el marco de la versión anterior de la Semana de Visitas. Entre los aspectos positivos, identificados por los visitantes, se destaca la orientación a la comunidad, que se evidencia tanto en la gestión policial como en el cuidado de la infraestructura y en la disposición de información útil para el público. En este sentido la información presentada no solo tiene que ver con datos delictuales o estadísticas policiales, sino que también se da espacio para que organizaciones de la comuna ofrezcan sus servicios y para que los vecinos puedan ponerse en contacto con ellas.

<sup>3</sup> El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo del jefe de equipo que coordinó la visita a la Brigada de Investigación Criminal Buin.



Otro aspecto destacado da cuenta de la importante vinculación con las organizaciones, autoridades y comunidad local, para tomar medidas preventivas que ayuden a disminuir los delitos que ocurren en la comuna y a concientizar a la población del autocuidado para evitar ser víctimas de algún delito.

También se reconoce la preocupación por mantener criterios de calidad en la atención del público, lo anterior se evidencia tanto en la gestión misma de la unidad y de los servicios entregados a las comunidad como en la forma en que se dispone de la infraestructura, mobiliario y espacios dentro de la estación de policía.

En vista de la calidad en la atención al público y en la infraestructura, el grupo de visitantes considera importante que este sello de la gestión se mantenga y consolide en la unidad. Entre las buenas prácticas identificadas se destaca:

- La mantención de un ambiente limpio y ordenado, con una clara diferenciación de los espacios destinados para cada actividad y funcionario, aprovechando de esta forma la infraestructura y recursos de que se dispone.
- La preocupación por el entorno de la unidad policial, donde la mantención en buen estado de los jardines así como la presencia de juegos infantiles, hace más amigable el acceso a la estación para la comunidad.
- La existencia de un espacio para los niños al interior del recinto, acondicionado con juguetes y otros materiales para que aquellos niños que deben acompañar a sus padres a la estación puedan jugar mientras estos realizan una denuncia o acuden a la unidad para solicitar información de la policía.



**Ilustración 27: Mural con información para el público, Bicrim Buin**



**Ilustración 28: Información para el público, Bicrim Buin**



**Ilustración 29:** Sala de guardia y área de atención al público, Bicrim Buin



**Ilustración 30:** Pantalla con despliegue de información para el público, Bicrim Buin.



**Ilustración 31:** Jardín e ingreso a unidad policial, Bicrim Buin



**Ilustración 32:** Oficina para entrevistas a menores, delitos sexuales y violencia intrafamiliar, Bicrim Buin



**Ilustración 33:** Juegos infantiles, Bicrim Buin.



**Ilustración 34:** Espacio para niños al interior de la unidad policial, Bicrim Buin.

### Primer Lugar Carabineros de Chile: 4ª Comisaría de Quillota<sup>4</sup>



Ilustración 35: Hall de ingreso, 4ª Comisaría de Quillota.

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Según indica el equipo que visitó la Comisaría, quedaron gratamente impresionados con la experiencia pues los ayudó a comprender la cantidad de funciones y tareas que desarrolla Carabineros, así como la infraestructura con que cuentan. Se recorrieron los distintos espacios dentro de la estación, entre estos el área de recepción, sala de guardia, calabozos, oficinas, salas de personal, cocina, comedores, sala de armas, área para cámaras de televigilancia, sala de análisis estadístico, oficina para atención de Violencia Intrafamiliar y drogas. La observación se completó con preguntas que realizaron los visitantes a lo largo del recorrido, destacando la disposición del Comisario y de los suboficiales que acompañaron la visita por responder de forma satisfactoria a las interrogantes.

Se destaca especialmente la evolución positiva que ha tenido la estación (la jefa de equipo para esta unidad ha sido testigo de su progreso desde al año 2010), lo se evidencia en el mejoramiento y mantención de: la infraestructura, la especialización de los servicios, y fundamentalmente, en la relación que han logrado establecer con la comunidad. Lo anterior se observa, por ejemplo, a través del trabajo de la patrulla comunitaria, de las reuniones con el Municipio, Gobernación y Comunidades para establecer estrategias conjuntas para enfrentar los delitos que se producen en la comuna.

<sup>4</sup> El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo de la jefa de equipo que coordinó la visita a la 4ª Comisaría de Quillota.

Entre los aspectos positivos, identificados por los visitantes, se menciona el orden y limpieza en que se mantienen los espacios dentro de la Comisaría y se destaca especialmente la evolución positiva que ha tenido el área de los calabozos en este sentido. Se reconoce también, la existencia de estadísticas comunales e indicadores de delitos, disponibles para que el público se informe de lo que ocurre en la comuna.

De igual forma se identifican buenas prácticas en la gestión de la comisaría, que se consideran dignas de replicar en otras estaciones:

- La existencia de oficinas especializadas, donde personal femenino está disponible para atender las denuncias por violencia intrafamiliar, para tratar delitos de abuso sexual y casos relacionados con las drogas. Estos espacios, que se distinguen claramente del resto de las dependencias de la estación, entregan privacidad a la hora de denunciar y son más acogedores para las víctimas.
- El procedimiento de entrega de información diaria respecto de los delitos en cada territorio, para el personal que sale a terreno y se encarga de las rondas preventivas de patrullaje en la comuna.
- La labor a cargo de la Patrulla Comunitaria y personal especializado en violencia intrafamiliar, menores y drogas, que trabajan directamente en los territorios y con las organizaciones comunitarias.



**Ilustración 36: Oficina de personal, 4ª Comisaría de Quillota.**



**Ilustración 37: Patio interior, 4ª Comisaría de Quillota.**



La experiencia del recorrido produjo un cambio en la opinión de los visitantes hacia la policía. Esto debido a que conocieron de forma más cercana las tareas que esta realiza y los procesos que implican atender un procedimiento policial. Además esta visita entregó la oportunidad de comprender la visión que los policías tienen de su trabajo con la comunidad, esto contribuyó a percibir a la policía como más cercana, observando aspectos que van más allá de su rol de control de la población.



**Ilustración 38: Patio y escultura, 4ª Comisaría de Quillota.**

**Segunda estación mejor evaluada: Brigada de Investigación Criminal Peñaflores<sup>5</sup>**



**Ilustración 39: Ingreso a la estación de policía, Bicrim Peñaflores.**

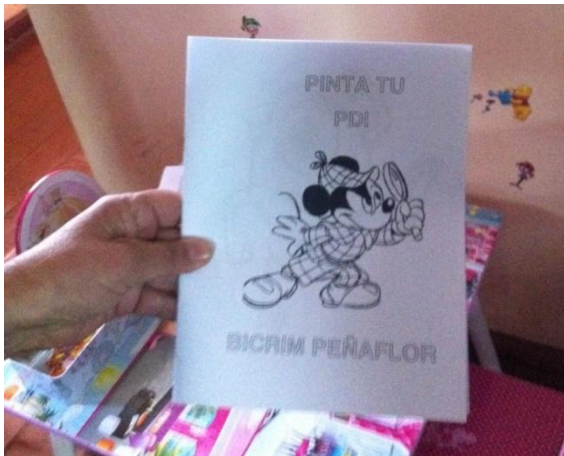
Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100	99	100	100	100	99,8

La Estación de Policía destaca por su fácil acceso, visibilidad inmediata y atractiva infraestructura. Tanto el subprefecto a cargo de la estación, como sus funcionarios, exhibían un vasto

<sup>5</sup> El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo de la jefa de equipo que coordinó la visita a la Brigada de Investigación Criminal Peñaflores.

conocimiento de la Semana de Visitas. En este sentido se aprecia una evolución positiva, tanto el mejoras a la infraestructura de la estación como en la calidad de la atención a la comunidad. Ejemplo de lo anterior son las mejoras que se han llevado a cabo en el área de detención para entregar mejores condiciones materiales a los detenidos, y mayores medidas de seguridad en este espacio.

Entre los aspectos positivos destacados por los visitantes se cuentan: juegos infantiles en el jardín que existe al ingreso de la estación; un área, en la sala de guardia, para que los niños que acompañan a sus padres a la estación puedan jugar mientras estos denuncian, donde se destaca especialmente la disposición folletos preventivos para colorear elaborados por los propios funcionarios de la estación; la existencia de un mural informativo en varios idiomas, donde destacan el chino, alemán y mapudungun; rampas y baños exclusivos para personas con movilidad reducida, mujeres, niños, detenidos y público en general; entre otras.



**Ilustración 40: Folleto preventivo para colorear, Bicrim Peñaflor.**



**Ilustración 41: Juegos infantiles en jardín, Bicrim Peñaflor.**

El grupo visitante reconoció como buena práctica, el cuidado que la Brigada realiza de sus funcionarios (sala de relajación, casino con chef profesional para una alimentación equilibrada, entre otros aspectos), lo que permite el desarrollo de su trabajo en forma óptima, y contribuye a establecer buenas relaciones con los demás funcionarios y con la jefatura, mejorando el ambiente laboral. La experiencia del equipo (profesionales que trabajan en la comuna) es que esto tiene un impacto positivo en la relación de la policía con la comunidad.

**Tercera estación mejor evaluada: 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua**



Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
98,57	99,29	96,43	98,57	97,14	98,00

**Ilustración 42: Patio interior, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**

La Comisaría se caracteriza por su orientación a la comunidad, lo que se refleja tanto en el uso de los espacios y recursos, como en las medidas que se llevan a cabo para este propósito. Este enfoque se ha convertido en la impronta de los Carabineros de la comuna. En este sentido se da cuenta de diversas actividades como el uso de medios locales de comunicación (radio y televisión de cable local); el trabajo con juntas de vecinos (mediante la Oficina Comunitaria); y la vinculación con otros organismos comunales y diversos establecimientos educacionales; la disposición de de información útil (tipos de delitos a nivel comunal, números de servicios comunales de emergencia, actividades comunitarias) para el público, en el área de recepción de la estación.



**Ilustración 43: Grupo de visitantes y Comisario, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**



**Ilustración 44: Sala de estadística y planificación, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**

Entre los aspectos positivos identificados por los visitantes destacan el excelente nivel de preparación demostrado por todos los funcionarios que acompañaron al grupo durante el recorrido, las condiciones materiales del inmueble (espacios destinados al ingreso de testigos, denunciantes y público en general; estado en que se encuentran de las áreas de trabajo y mobiliario del personal; condiciones que garantizan la privacidad de quienes acuden a dar algún tipo de testimonio; vías de acceso y servicios higiénicos para personas discapacitadas), y también instancias para realizar sugerencias y quejas (existe un libro de reclamos, felicitaciones y sugerencias en la sala de recepción de público en un sitio importante y de fácil reconocimiento, donde también se publican los números de contacto del comisario de la estación en caso de querer comunicarse directamente con la máxima autoridad de la estación), entre otros.

Junto con mantenerse las buenas prácticas identificadas por los visitantes en años anteriores, en esta oportunidad se da cuenta de un reacondicionamiento de oficinas como efecto de una política interna de mejoramiento del clima laboral; la publicación de diarios murales en los cuales se ejemplifican mediante fotografías diferentes ejemplos de “buenas prácticas” laborales, con la finalidad de incentivar al buen desempeño de los funcionarios; y el desarrollo de mejores prácticas en materia de género, a través de un correcto acondicionamiento de oficinas privadas para la realización de denuncias de delitos de violencia intrafamiliar, y de la habilitación y diferenciación de dormitorios y servicios higiénicos para funcionarias y funcionarios dentro de la estación.



**Ilustración 45: Mural con “Buenas y Malas Prácticas Policiales”, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**



**Ilustración 46: Grupo de funcionarios, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**



#### XIV. Buenas Iniciativas reveladas

Son diversas las buenas iniciativas identificadas por los visitantes tanto en las Brigadas de Investigación Criminal de la Policía de Investigaciones como en las Comisarías de Carabineros. Los visitantes destacan iniciativas únicas de algunas unidades policiales, así como algunas prácticas que parecen responder a lineamientos institucionales ya que se repiten en diversas estaciones de policías. Así es el caso de las **iniciativas de reciclaje** observadas en diversas BICRIM a través de la instalación de contenedores reciclaje para botar basura. También se observó, esta vez tanto en Carabineros como en la Policía de Investigaciones, la instalación en las salas de guardia de **pantallas de televisión con información** diversa: identificación a los funcionarios de la estación; información sobre las estadísticas delictuales de la comuna; personas buscadas por la policía; números de teléfonos para emergencias; entre otros aspectos. Otra práctica relevante que se apreció en algunas estaciones de ambas policías fue que dentro de los equipos de contaran con **funcionarios bilingües** capaces de asistir a personas que no hablan el español.



Ilustración 47: Pantalla con información para el público en área de recepción, 3ª Comisaría de Santiago.

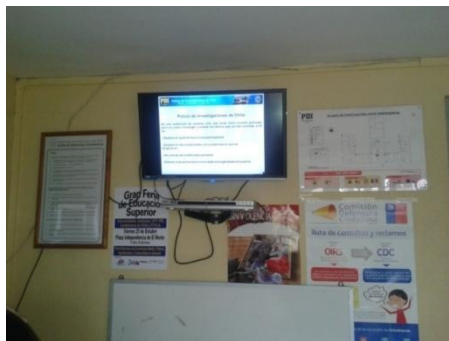


Ilustración 48: Pantalla con información para el público en área de atención al público, Bicrim Talagante.



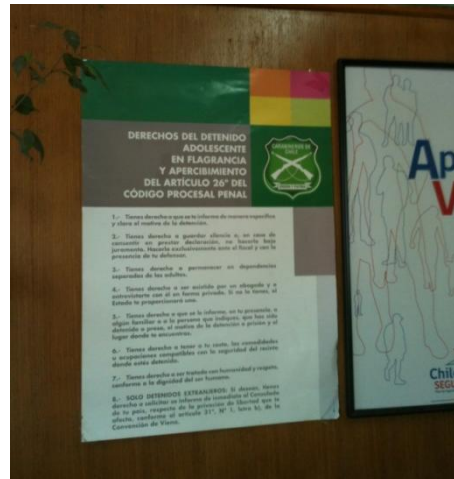
Ilustración 49: Botes de basura para reciclaje, Bicrim Concepción.

En esta misma línea, se observó en distintas Brigadas de Investigación Criminal de la Policía de Investigaciones, la **publicación de los derechos de víctimas y detenidos, en distintos idiomas** como inglés, mapudungún o francés, en las áreas de recepción al público o en las celdas.

**Ilustración 50: Derechos de la víctima y del detenido en inglés y español, Bicrim Limache.**



Se evaluó positivamente la existencia en algunas comisarías de un afiche informativo que presenta los Derechos del Detenido Adolescente en Flagrancia y Apercibimiento del artículo 26° Del Código Procesal Penal. Explicita entre otros “Tienes derecho a que se te informe de manera específica y clara el motivo de la detención”, y “tienes derecho a permanecer en dependencias separadas de los adultos”.



**Ilustración 15: Afiche sobre Derechos del Detenido Adolescente en Flagrancia, 2ª Comisaría de Santiago.**



De igual forma se sigue destacando entre los visitantes, la existencia de **juegos infantiles** en los jardines de las estaciones de policía y la disposición de áreas de juego para niños en las salas de recepción al público de las unidades.

**Ilustración 12: Área para niños, 5ª Comisaría de Conchalí.**

Los equipos volvieron a destacar como en versiones anteriores de la Semana de Visitas, que exista **personal especializado en la atención de casos de violencia intrafamiliar, delitos violentos o situaciones que involucren a menores**. También se evaluó positivamente que existan oficinas destinadas exclusivamente a atender este tipo de casos.



De igual forma se sigue destacando entre los visitantes, la existencia de **juegos infantiles** en los jardines de las estaciones de policía y la disposición de áreas de juego para niños en las salas de recepción al público de las unidades.

**Ilustración 51: Área para niños, 5ª Comisaría de Conchalí.**

Otra práctica que volvió a destacarse en muchas de las estaciones visitadas fue la existencia de un **libro o buzón para sugerencias y reclamos** del público, se valoró especialmente que estos fueran de fácil acceso para las personas, que estuvieran visibles y bien identificados, y que se pudiera acceder a ellos sin tener que solicitárselos a un funcionario de la estación.



**Ilustración 52: Libro de sugerencias y observaciones, Bicrim Macul.**



**Ilustración 53: Buzón para reclamos y sugerencias, 49ª Comisaría de Quilicura**

Como se adelantó, los visitantes también observan iniciativas específicas de unidades que de forma innovadora inician una práctica que al parecer de los visitantes mejora la calidad del servicio que presta la policía a la comunidad, es el caso de las siguientes unidades y prácticas destacadas:

**Bicrim Macul:** Se destaca por sus múltiples iniciativas orientadas a mejorar los servicios que proveen a la comunidad y su acercamiento a la misma. Entre ellas, los visitantes relatan que se realizan charlas y visitas a colegios y juntas de vecinos, con temas preventivos y de seguridad. Como buena práctica concreta se nombra el “**Teatro de la Prevención**”, a través del cual los funcionarios y funcionarias realizan charlas con títeres para niños para prevenir abusos.



**Ilustración 54: Teatro de la Prevención, Bicrim Macul.**

También se dispone de zona wifi (en el patio interior de una unidad) para el público que se encuentra dentro de la estación.

**5ª Comisaría de Conchalí:** La Oficina de Asuntos Comunitarios ha logrado dar continuidad a actividades realizadas con los vecinos, esto por ejemplo a través de una **escuela de fútbol** para niños de las poblaciones cercanas, la cual funciona de manera continua desde hace más de 2 años.





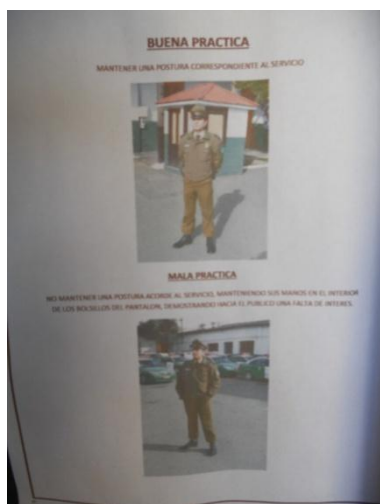
**Bicrim Tocopilla:** Se observó un esfuerzo por avanzar en la temática de la explotación de inmigrantes ya que les informan y asesoran. Desde la policía junto a la Municipalidad, **elaboraron una guía explicativa enfocada a la contratación de extranjeros**, donde recogen los derechos y deberes de los inmigrantes. Esta guía llamada Manual del Comercio, la difunden desde la propia estación de policía.

**Ilustración 55: Guía explicativa sobre contratación de extranjeros, Bicrim Tocopilla.**

**Bicrim Talagante:** En el área de recepción al público se encuentra publicada la información de qué funcionarios hablan otros idiomas. Se presenta en una hoja al ingreso de la estación el nombre del funcionario o funcionaria, con una fotografía y cuáles idiomas maneja.



**Ilustración 56: Identificación de funcionarios que hablan idiomas extranjeros, Bicrim Talagante.**

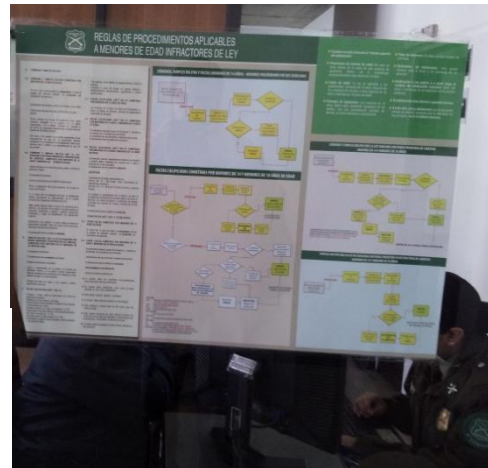


**6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua:** Se observa la publicación de diarios murales en los cuales se ejemplifican diferentes ejemplos de “buenas prácticas” laborales, con la finalidad de incentivar al buen desempeño de los funcionarios. Estos murales ofrecen información sobre el cómo realizar de mejor manera la función policial mediante ejemplos gráficos (fotografías) los cuales son expuestos en el patio interno de la comisaría.

**Ilustración 57: Ejemplo de buena/mala práctica policial, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua.**

**4ª Comisaría de Santiago:** Entre la numerosa información disponible para el usuario, se destaca la publicación de las “Reglas de Procedimiento Aplicables a Menores Infractores de Ley” afuera del sector donde se registran denuncias en la Comisaría.

**Ilustración 16: Información disponible para el usuario sobre “Reglas de Procedimiento Aplicables a Menores Infractores de Ley”, 4ª Comisaría de Santiago.**



Es importante destacar que más allá de las buenas iniciativas en materia policial y aquellas orientadas a mejorar el acercamiento a la comunidad los visitantes destacan aquellas unidades que realizan acciones por generar un buen ambiente laboral y dar a sus funcionarios condiciones óptimas para el desarrollo de su labor. El tema del ambiente laboral con el que cuentan los funcionarios de ambas policías se discute fuertemente año a año durante la SVEP, por la necesidad de mejorar las condiciones en las que los funcionarios policiales realizan su difícil trabajo. En este sentido es importante destacar el esfuerzo que realizan algunas unidades policiales en esta línea. Es el caso de la BICRIM Peñaflores y la 16ª Comisaría de La Reina:

**Bicrim Peñaflores:** Los visitantes destacan la preocupación que existe en la unidad por sus funcionarios. Se dispone de una sala de relajación y un casino atendido por una chef profesional, que entrega una alimentación equilibrada a los funcionarios, lo que otorga un mejor ambiente a quienes pasan gran parte de su día en la unidad o realizando labores fuera de ella. También se reconoce como una iniciativa positiva que la chef del casino se encargue preparar comida para los detenidos (de ser necesario), ajustándose al presupuesto estatal pero aprovechando de la mejor forma posible estos recursos. El equipo considera que medidas como estas contribuyen a que los funcionarios realicen una mejor labor y a que exista un buen clima laboral, énfasis en el trabajo comunitario y amabilidad en el trato, de los funcionarios de la Bicrim.

**16ª Comisaría de La Reina:** Los visitantes destacaron la organización de turnos y tareas, de acuerdo a las condiciones de cada funcionario, y se valoró el trato y el cuidado por las funcionarias de sexo femenino. Existe especial consideración, por ejemplo, en la organización de turnos por aquellas funcionarias que eran madres de niños y niñas pequeños/as. Llamo la atención el porcentaje de mujeres que trabajaba en la estación, y como la organización se adecuaba a esta condición.

## XV. Propuestas de los visitantes

Entre las distintas organizaciones participantes de la Semana de Visitas se realizaron sugerencias para mejorar los servicios entregados por las policías, luego de realizadas las visitas:

- **Integrar protocolos de atención a personas con discapacidad:** Desde la Fundación Nacional de Discapacitados se levanta la necesidad de considerar el instalar protocolos de atención a personas con discapacidad, no tan solo física, si no de salud mental. Esto es de especial relevancia al tomar denuncias o detener a personas con patologías psicológicas.
- **Avanzar en el trato a personas homosexuales y transexuales:** Representantes de la Fundación Iguales hicieron énfasis en que las policías deben profundizar sus conocimientos respecto de la diversidad sexual y mejorar el trato que se entrega a personas homosexuales y transexuales que acudan a las estaciones de policía, tanto denunciando como víctima o en calidad de detenido.
- **Transparencia en procedimientos de detención, control de identidad y constatación de lesiones:** Profesionales del Instituto Nacional de Derechos Humanos recomendaron mejorar la transparencia y acceso del público al conocimiento sobre los procedimientos que se llevan a cabo cuando se detiene a menores por la comisión de delitos. En sentido se aconsejó también que las policías aclaren los criterios y protocolos en torno al procedimiento de control de identidad y la constatación de lesiones. Se hizo énfasis además, en la separación de celdas por sexo y edad; en que quienes ingresan por control de identidad no deben ser ingresados a las celdas; y en que deben existir espacios habilitados para que abogados o familiares puedan conversar con los detenidos en las unidades policiales.
- **Mejorar protocolos de atención a víctimas:** Los Centros de Atención a Víctimas relevaron especialmente que en ambos cuerpos policiales falta de preparación para acoger a las víctimas de delitos más allá de su participación como denunciante o en los procesos investigativos. Recomendaron que se desarrollen capacitaciones a las policías en la atención a víctimas, especialmente para tratar con casos de violencia intrafamiliar, abusos, delitos violentos, personas homosexuales o transgénero, migrantes, discapacitados, menores de edad, entre otros. También se relevó la necesidad de que se cuente con oficinas o salas especiales para recibir las denuncias de este tipo de delitos.
- **Implementar software para atención a víctimas de Trata de personas:** Otra proposición interesante, realizada desde los Centros de Atención a Víctimas fue la recomendación de implementar un software promovido por la Iniciativa Global de las Naciones Unidas para



Combatir el Tráfico Humano<sup>6</sup>. Este software es una herramienta que utiliza mensajes de audio para proveer a las policías de un nivel básico de asistencia a víctimas de tráfico de personas. El programa consiste en mensajes claves desarrollados para que una víctima de este delito pueda comunicarse con la policía y proveerles de información para llevar a cabo investigaciones criminales. Se trata de 35 preguntas y mensajes básicos que han sido traducidos a 40 idiomas, tomando en cuenta también las preguntas que puedan ser útiles cuando las víctimas son niñas o niños. Expertos en la materia, y también víctimas de delitos relativos al tráfico de personas, colaboraron al desarrollo de estas preguntas y mensajes.

- **Atención para víctimas de violencia intrafamiliar:** Desde las Casas de la Mujer se recomendó mejorar el trato hacia las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o abusos, desde el momento en que se ponen en contacto con las estaciones de policía, ya sea como denunciante o para acercarse a recibir información. Se recomendó también que la policía reciba instrucción especial para recibir este tipo de denuncias y para acompañar a las víctimas a través del proceso investigativo. De igual forma se hizo hincapié en que en todas las estaciones de policía deben existir oficinas especiales para recibir denuncias de violencia intrafamiliar, donde el proceso pueda ser más privado y cómodo para las víctimas.
- **Capacitación y formación policial:** Para todos los casos detallados anteriormente se hizo notar que es importante que los conocimientos adquiridos no queden solo en los oficiales con los más altos rangos o posiciones, sino que se traspase a todos los funcionarios y especialmente a aquellos que entran en contacto con el público.
- **Coordinación entre policías y organizaciones comunales:** Distintas organizaciones, especialmente las con presencia comunal, recomendaron propiciar una mayor coordinación y trabajo conjunto entre las distintas organizaciones comunales (en temas de violencia intrafamiliar, víctimas, menores, drogas, entre otros) y las policías, para aprovechar sus conocimientos, crear y fortalecer redes, y mejorar el servicio hacia la comunidad.

También se realizaron propuestas para llevar a cabo intervenciones de bajo costo, que mejoren los servicios en alguna de las categorías de evaluación del Kit del Visitante.

- **Igualdad en el Tratamiento al Público:** Los visitantes recomendaron instalar el tema de la población inmigrante en Chile de forma general a un nivel institucional, y especialmente

---

<sup>6</sup> Para más información consultar el siguiente vínculo:  
<http://www.ungift.org/knowledgehub/en/tools/vita.html>





en aquellas comunas donde existen comunidades importantes de inmigrantes. Indicaron que la policía debe aprender de sus culturas, y en el caso de ser necesario, contar con funcionarios que hablen el idioma de las poblaciones de inmigrantes. También se recomendó instalar el tema de los procedimientos para tratar con las personas transgénero o transexuales.

- **Transparencia y Responsabilización:** Se recomendó mejorar la atención que se les da las personas víctimas de un delito, especialmente a través de proveerles más información sobre el procedimiento que siguen las denuncias, por ejemplo a través de la creación de un flujograma que explique qué ocurre con la denuncia una vez que esta se realiza y cuáles son los cursos de acción que sigue dentro del sistema de persecución penal.

También se recomendó en este sentido hacer un mejor uso de las pantallas electrónicas dispuestas en los hall de entrada de las estaciones de policía, con información relativa a cómo hacer una denuncia, qué ocurre con el proceso de ella una vez que esta se hace en una estación de policía, información relativa a qué servicios dispone la policía para el público (oficina para violencia intrafamiliar o para atender denuncias que requieran mayor privacidad, oficina para que familiares o abogados puedan hablar con detenidos, entre otros). Otra recomendación interesante que se hizo, fue instalar protocolos, y si estos existen previamente, hacerlos visibles para el público, respecto a la atención que se entrega en los procesos de detención a adolescentes y niños.

En Chile en la mayor parte de las unidades policiales existen oficinas privadas para la atención a víctimas de delitos cuya complejidad requiere de privacidad para realizar la denuncia. No obstante, muchas veces estas oficinas no son utilizadas oportunamente. La primera parte de la denuncia es realizada en la guardia por personal no lo suficientemente capacitado, que de acuerdo a su criterio decide si el caso requiere de atención privada. Para disminuir esta discrecionalidad, se propone anunciar en la guardia o recepción, que la estación de policía cuenta con un área privada para realizar denuncias y si el delito por el que se acude requiere de privacidad, quien acuda a la estación solicite ser atendido en esta oficina.

- **Condiciones físicas:** Se recomendó que exista una identificación permanente de qué función tiene cada oficina dentro de la unidad policial, y dentro de lo posible, identificar a los funcionarios que trabajan en ella.

## XVI. Conclusiones: Resultados concretos y seguimiento

En todas las áreas de evaluación se observan cambios atribuidos a la Semana de Visitas, aunque el énfasis es distinto en cada área y en cada estación de policía. En Orientación a la Comunidad se

aprecia la existencia de información (en la forma de afiches) sobre el encargado de la estación, sobre cómo reportar un delito, se presentan también los derechos de la víctima (en español, inglés y sistema braille), entre otros aspectos. Además en algunas de las estaciones, se observó que existían funcionarios destinados a orientar al público que asistía a la estación sobre dónde realizar sus denuncias o consultas. Los espacios para niños, con juguetes o material recreativo, en los hall de entrada de las estaciones de policía, es otra práctica ALTUS que se observa en muchas de las estaciones de policía visitadas, y se mantiene a través del tiempo.

En cuanto al área de Condiciones Físicas se evidencio la limpieza y orden en la mayoría de las estaciones, así como mobiliario y espacios en buenas condiciones. Sin embargo se recalca que esto no es absoluto en todas las estaciones de policía a la largo del país, y siguen encontrándose deficiencias en algunos de estos aspectos. Se observó también en algunos casos, que el espacio de oficinas y cubículos había mejorado, no necesariamente ampliándose los espacios, sino que realizando una mejor distribución de estos. Finalmente se encontró en algunas estaciones, esta vez no siendo la generalidad sino que solo en algunos casos específicos, la existencia de salas con vidrio-espejo para que las víctimas identifiquen a detenidos sin ser vistos. También pudo observarse que algunos espacios que existían para este propósito en otras estaciones fueron mejorados, para cumplir este fin.

El área de Igualdad de Tratamiento al Público ofrece un lento pero sostenido avance, que además es desigual entre las estaciones de policía. Se observó en algunas estaciones la existencia de oficinas especiales, más privadas y acogedoras para recibir a las personas que acuden a las estaciones a denunciar casos de violencia intrafamiliar, abusos o delitos similares. También pudo observarse que se está avanzando en implementar la disponibilidad de servicios para personas con discapacidad física. Mientras que en algunas estaciones ya existen baños especialmente acondicionados para este propósito, en otras se observaron ramplas para facilitar el acceso, pasillos más amplios, sillas de ruedas disponibles en las estaciones, entre otras medidas.

En el caso de Transparencia y Responsabilización también se observa un avance, aunque disímil, en esta área de evaluación. Se encuentra más generalizada la práctica de poner a disposición del público (en la sala de guardia, recepción o hall de entrada de las estaciones) información respecto de estadísticas delictuales de la comuna (en formato físico y por medio de la proyección en pantallas electrónicas), servicios prestados por la policía; folletos informativos sobre atención a víctimas, violencia intrafamiliar, instrucciones sobre cómo realizar una denuncia de forma segura, derechos de las víctimas, de los detenidos; entre otros. También se observó en más estaciones la existencia de libros o buzones de reclamos y sugerencias, material que identifica al jefe encargado de la estación y oficiales superiores, y la correcta identificación de sus funcionarios.

Finalmente en el área de Condiciones de Detención, se observó mejoras en algunas estaciones en torno a las recomendaciones de ALTUS. Esto se evidenció en la limpieza, ventilación y seguridad

(vigilancia por medio de cámaras) en el sector de los calabozos; de la separación por sexo y edades; y de los servicios higiénicos disponibles para las personas detenidas; de la disponibilidad de espacios para que recibieran a familiares o abogados; del seguro resguardo de los objetos personales que se les requisaron al momento de ser detenidos; y de la correcta identificación de quienes se encontraban detenidos. Sin embargo, estos avances son distintos en cada estación, manteniéndose aún en algunas de ellas condiciones muy precarias en las áreas de detención.

### **Contribución en calidad del servicio**

Policía de Investigaciones desarrolla un programa que, a partir de las recomendaciones ALTUS y de las evaluaciones cualitativas de las estaciones de policía, busca mejorar la calidad del servicio entregado por la institución. El programa llamado “Proyecto de Optimización de la Calidad del Servicio a Usuarios en Brigadas de Investigación Criminal”, comenzó a aplicarse en el año 2013, en las regiones de Valparaíso, Libertador Bernardo O’Higgins, y Metropolitana, y en algunas estaciones de las ciudades de Antofagasta y Concepción. Durante el año 2014 su cobertura se extenderá para alcanzar todo el nivel nacional. El programa tiene por objetivo “optimizar a nivel nacional la calidad de servicio que entregan las Brigadas de Investigación Criminal, en las dimensiones de orientación hacia la comunidad y transparencia y rendición de cuentas”.

Durante el año 2013, 54 unidades policiales participaron de este programa. Se aplicó una encuesta referente a mejoras en aspectos de “calidad de servicio a usuarios” desarrolladas en el primer semestre 2013; se desarrollaron actividades motivacionales y de capacitación, dirigidas a las Planas Mayores de la policía y al personal de las Brigadas de Investigación Criminal, considerando resultados de la Encuesta; se aplicó una nueva encuesta referente a mejoras en aspectos de “calidad de servicio a usuarios” en las estaciones que se había encuestado anteriormente; se realizó un taller previo a la Semana de Visitas ALTUS para las Bicrim, con recomendaciones de cómo mejorar la calidad del servicio entregada a los usuarios; y cada unidad policial participante entregó un programa de aspectos de calidad de servicio que se comprometieron a desarrollar y/o consolidar el año 2013, este programa se monitorea periódicamente, revisando el estado de avance de cada estación.

### **Contribución en materia de género**

En el caso de Carabineros de Chile, se observa que han implementado en más estaciones, oficinas especiales para recibir las denuncias o poder conversar con las personas víctimas de violencia intrafamiliar. Estos espacios se encuentran mejor diseñados, son más acogedores y privados. También se declara que existen funcionarias, en casi todas las ocasiones se indica que una mujer se encarga de estas denuncias, que se han preparado especialmente para tratar con este tipo de denuncias. Si bien no en todas las estaciones existen estas oficinas, si existe un discurso instalado de que se debe dar un trato especial y más cuidadoso a este tipo de delitos, y a las víctimas de

ellos, cuando asisten a las estaciones de policía. Esta situación se da tanto en Carabineros como en la Policía de Investigaciones. Como se estableció anteriormente, los funcionarios declaran que el procedimiento general es que una funcionaria se haga cargo de estos delitos, siempre que estas se encuentren cumpliendo su turno de trabajo en la estación.

### **Cambios en las estaciones**

Los visitantes que participan nuevamente de la Semana de Visitas, observaron cambios positivos, negativos y también situaciones en que las estaciones de policía no evolucionaron. En cuanto a los cambios positivos los visitantes destacan aspectos de condiciones físicas, como la disposición de mayores espacios o la mejor distribución de los existentes, pintura nueva en las estaciones, mejora en los mobiliarios, acondicionamiento de espacios para niños dentro de las salas de guardia o recepción, instalación de pantallas con información delictual sobre la comuna o sobre los servicios prestados por la estación, creación de oficinas para las denuncias de violencia intrafamiliar, entre otros. También se mejoraron los espacios de detención en algunas estaciones, en cuanto a su limpieza, ventilación y condiciones de seguridad. Existen también mejoras en cuanto a los sistemas de reconocimiento de sospechosos (salas de vidrio-espejo, mejoramiento de espacio destinado para este fin, implementación de sistema computarizado). Los visitantes también reconocen, en algunos casos, la mantención de buenas relaciones entre las policías, la municipalidad y organizaciones comunales, a pesar de los cambios de jefaturas.

Sin embargo también se relevan retrocesos o cambios negativos, que han afectado la limpieza y orden de los espacios, de los calabozos, y de las oficinas. Se menciona que en algunas estaciones la falta de recursos, de los que disponían anteriormente, ha mermado la capacidad de la estación para introducir mejoras o mantener las condiciones previas. También que no existe información para el público, ni folletos o información interactiva.

A continuación se presentan citas de los relatos hechos por los jefes y jefas de equipo:

### **Cambios Positivos**

**Bicrim Ñuñoa:** “Se evalúa positivamente la evolución de la unidad. Existe un aumento sustantivo de la información destinada al público, se reordenaron los espacios de trabajo. Ya no existen colchones o sofá camas en las oficinas, lo que hace suponer también un orden en el horario del funcionamiento del personal. La habilitación de una oficina de entrevistas también supone un

avance, junto a cambios en la habilitación de una cocina para los funcionarios que ofrece servicios de alimentación. La limpieza y orden del lugar ha mejorado. Cambios como la instalación de contenedores de reciclajes dan cuenta también de una mayor preocupación por la mantención del inmueble.”

**12ª Comisaría de San Miguel:** “Ha mejorado bastante, especialmente en la entrega de información hacia la comunidad. Se hace hincapié por la gestión del Jefe de Unidad y subjefe, quienes mantienen un liderazgo muy bueno a nivel de la comuna y al interior de su unidad policial. Existe plena voluntad de solucionar los problemas.”

**4ª Comisaría de Quillota:** “La Cuarta Comisaría ha evolucionado positivamente, desde mi punto de vista, lo que se evidencia en el mejoramiento y mantención de la infraestructura, en el mejoramiento y especialización de los servicios y fundamentalmente en la relación que han logrado establecer con la comunidad, a través, del trabajo de la patrulla comunitaria, de las reuniones con el Municipio, Gobernación y Comunidades para establecer estrategias conjuntas frente al tema de los delitos”.

#### **Cambios Negativos:**

**Bicrim La Pintana:** “Para el jefe de equipo, quien revisó por 2da vez la estación, lamentablemente no ha cambiado en nada desde el año pasado. Incluso es posible decir que más que mantener su nivel, este ha bajado. Esto principalmente por la suciedad y las moscas (cosa que antes no ocurrió) y el estado de las celdas.”

**37ª Comisaría de Vitacura:** “Hace 5 años me tocó visitar la misma unidad y en aquella época se notaba que la unidad contaba con muchos recursos, que enviaba el Municipio de la localidad, pero ellos se interrumpieron y se percibe un desmejoramiento físico de la infraestructura”.

**6ª Comisaría de San Pedro de la Paz:** “La comisaría, se mantiene de forma muy similar a la del año pasado, aún no se ha implementado información sobre cuadrantes, de delitos u otras iniciativas proyectadas en video para el público, tampoco existe folletería informativa”.